

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN ELLA SKIN CARE
(STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
PRISKA APRI KINASIH
B 100160110

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN ELLA SKIN CARE (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

PRISKA APRI KINASIH
B 100 160 110

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, *25 April* 2020

Pembimbing Utama



(Drs. Kusdiyanto, M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PRISKA APRI KINASIH

NIM : B100160110

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELLA SKIN
CARE (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2020

Yang membuat pernyataan

PRISKA APRI KINASIH

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.

(QS. Al-Insyiroh: 6-7)

“Jika seseorang berpergian dengan tujuan mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikan perjalanannya seperti perjalanan menuju surga”

(H.R. Muslim)

“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi.”

(Conan O'Brien)

“Tetaplah bekerja keras dan jangan mudah putus asa, maka kamu akan memetik hasilnya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillahhirabbil'alamin, Sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan RidhaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini
2. Kedua orangtuaku, Ibu Suyamti dan Bapak Suyadi yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan dan dukungan serta selalu memberi do'a yang tidak pernah terputus.
3. Pembimbing Skripsi Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si yang telah membimbing dalam penulisan skripsi. Serta Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang meberikan bimbingan dan membantu dalam bidang akademik dan adminitrasi mahasiswa.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Ella Skin Care. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 konsumen Ella Skin Care pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dari hasil pengujian model dalam penelitian ini, menggunakan *purposive sampling* dengan bantuan *software IBM SPSS Statistics 25.0*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan beberapa variabel yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0.00 lebih kecil dari 0.05. Nilai *R Square* sebesar 0.618 menunjukkan bahwa variabel harga (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) mampu menerangkan variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 61.8% sedangkan sisanya 38.2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and quality of service on Ella Skin Care consumer satisfaction. In this study used a sample of 100 Ella Skin Care consumers at Muhammadiyah University Surakarta University. From the results of testing the models in this study, using purposive sampling with the help of IBM SPSS Statistics 25.0 software. Data analysis method used is multiple linear regression analysis using several variables, namely price, service quality and customer satisfaction. The results showed that the price had a significant effect on customer satisfaction with the results of the t test with a significance value of 0,000 less than 0.05, and the quality of service had a significant effect on customer satisfaction with the results of the t test with a significance value of 0.00 less than 0.05. R Square value of 0.618 indicates that the price variable (X1) and service quality (X2) are able to explain the variable of customer satisfaction (Y) of 61.8% while the remaining 38.2% is explained by other variables outside the model.

Keywords: *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat sampai pada tahap ini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ella Skin Care (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)”***. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang rela membimbing serta menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa
7. Orang Tua terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Surakarta, April 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis.....	18
D. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	21
C. Data dan Sumber Data.....	22
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Metode Analisis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Karakteristik Responden	30
B. Analisis Data	32
C. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	45
A. Simpulan.....	45
B. Keterbatasan Penelitian	45
C. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Table 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan uang saku per Bulan	31
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk dan Treatment Ella Skin Care	32
Table 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	33
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Table 4.11	Hasil Uji Heteroskedestitas	37
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	41
Tabel 4.15	Hasil Uji T.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan Proses Penetapan Harga	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	20